

Faq - Atendimento e Assistencial

Principais demandas de suporte aos módulos de atendimento e Assistencial no Solus

- [Alteração de Senha do Aplicativo Liv / Portal do Beneficiário](#)
- [Regras de Agendamento por Idade - App Liv](#)
- [Redefinição de Senha - Agente PBX](#)
- [Busca de Anamneses - Prontuário - Cuidado Liv](#)

Alteração de Senha do Aplicativo Liv / Portal do Beneficiário

A alteração da senha é realizada através do módulo Estrutural no Solus, no menu "Cadastros -> Cadastros de contratos";

Na tela apresentada, é necessário buscar o beneficiário e ir até a seção "Informações Contratuais";

Solus * Cadastro de contratos

Todos Nome de beneficiário

Lista de beneficiários Informações contratuais

Nome do beneficiário

ELIFAS

Pesquisar

Código	Nome do beneficiário	Plano	Situação	Grau de parentesco
	ELIFAS			
	ELIFAS			
	ELIFAS			
	ELIFAS			

F11- Altera a ordem dos registros

Em seguida, selecionar o beneficiário que deseja alterar a senha, e acessar o menu "Beneficiários";

Solus * Cadastro de contratos

Todos Nome de beneficiário

Lista de beneficiários Informações contratuais

Identificação Pref. p/pagamento, Débito em conta Cartão de crédito, Classificação e Faturamento Nº de beneficiários Agrupamento Contratos

Identificação

Contrato: Data de registro: Data de contrato: Data de vigência (validade): Dia de vencimento: ...

Estabelecimento: Congênere: Tabela % Desc. ... 0,000% ...

Plano / Produto principal: Contratante responsável: ...

Empresa: INSTITUTO DO CANCER DO CEARA

Dados comerciais

Unidade comercial: Comercializado por: VENDEDOR ADM ...

Comissionamento: REGRA ADMINISTRATIVA ...

Analista responsável: ...

Endereço para faturamento

C.E.P.: Endereço: Logradouro: Número: Complemento: ...

Bairro: Cidade: Estado: Região (área): ...

Consultar telefones Atribuir endereço Consultar / Editar endereço

Outras Operações

Beneficiários - F8

Nova família - F9

Cancelamento

Reativação

Migração

Observações

Alertas

Outras informações

Tabelas de preços

Coberturas específicas

Valores espec. de copart.

Limites específicos

Padrão de carências

Config. de pós-pagamento

Neg. espec. de preços

Planos/Produtos permitidos

Imprimir documentos

Última alteração 24/09/2024 15:54:12 ...


Beneficiário	Idade	Situação	Valor	Valor familiar
ELIFAS				

Na tela apresentada, é necessário seguir até a aba "Outras Informações A", e selecionar a opção "Gerar Senha":

Solus * Cadastro de beneficiários

Código	Nome	Idade	Tipo	Situação	Valor	Total da família
[REDACTED]	ELIFAS [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Status específico do beneficiário

Status: Data de início:  Status do beneficiário

Web - Configurações do beneficiário

☒ Pode obter autorização pela web (Área do prestador)
☒ Pode solicitar autorização pela web (Área do beneficiário) ☐ Usuário deve mudar a senha no próximo login
☐ Bloquear este beneficiário no agendamento web ☐ Não quero ser contactado : e-mail, call center
☐ Usuário de liberação?

Outras informações pessoais

Data de união estável / Casamento: Número do passaporte: Nacionalidade: BRASIL
 Nº Benefício INSS: R.N.E (Reg. Nacional de Estrangeiros): Naturalidade: FORTALEZA CE
 CNH: Carteira profissional:
 Correspondência por E-mail?: Data de início de atendimento: Raça/Cor:
 Tipo sanguíneo: Modelo diferenciado de carteirinha: Peso (Kg): Altura (m):
 Data do último recadastramento: Impressão de carteirinhas? Massa corporal: 0,00

Natureza do beneficiário (SIP): Classificação:
 E-mail: [REDACTED] E-mail de faturamento: [REDACTED]
 Beneficiário indicado por: Médico assistente:
 Cooperado/Prestador responsável: Nome do plano (contratos pós-pag e TISS):
 Padrão de comunicação: Acomodação específica (diferente do plano):
 Canal de Vendas: Código da situação servidor público:

Beneficiário | **Outras informações A** | Outras informações B | Informações bancárias e de cobrança | Aditivos contratuais | Biometria | Compartilhamento de risco

F1 - Ajuda F7 - Cancelamento F8 - Reativação F9 - Carências

Obs: alguns beneficiários possuem mais de um contrato ativo, para que seja possível logar tanto no aplicativo, quanto no portal do beneficiário, é necessário que a senha seja alterada em todos os contratos;

Regras de Agendamento por Idade - App Liv

Na rotina de agendamento são consideradas algumas regras para disponibilizar os horários disponíveis para o beneficiário; Neste tópico será abordado o cadastro de regras para restringir idade no agendamento;

O cadastro das regras acontece no módulo "Contas Médicas", através do menu "Cadastros -> Prestadores de Serviço -> Prestadores de serviço";

Solus * Cadastro de prestadores

Nome do prestador: Todos

Relação de prestadores | Ficha do prestador

Nome do prestador: BENEFICIARIO E PRESTADOR

Pesquisar

Prestadores de serviço	Código	No. Conselho	C.P.F./C.N.P.J.	C.N.E.S.	Cidade	Situação
BENEFICIARIO						

Legenda: Não credenciado, Não credenciado, mas solicita exames, Pertence a corpo clínico, Afastado, Indicável, Somente para reembolso, Suspenso, Intercâmbio

Acessando a ficha do prestador, é necessário que no campo "Regra de Atendimento(execução)" este selecionada a opção "Atende somente os serviços autorizados" para que o menu "Procedimentos autorizados seja habilitada";

Solus * Cadastro de prestadores

Nome do prestador: Todos

Relação de prestadores | **Ficha do prestador**

Identificação:

Código: Identificação:

Nome: **BENEFICIÁRIO**

Fantasia: **BENEFICIÁRIO**

Endereço: RUA

Bairro: Cidade:

Região (área): Consultar telefones

Tipo do endereço: ENDEREÇO DE ATENDIMENTO

C.E.P.:

Referência/compl.:

Estado:

Contato:

Layout para troca de arquivos:

Data de credenciamento: Último pagamento:

Regra de atendimento (execução): **Atende somente os serviços autorizados**

Cobrança de coparticipação:

Mala direta:

É auditor da operadora?

Classificação do auditor:

Prazo em dias cobrar pelos atendimentos:

Prazo em dias para recusar glosas:

Prazo de recurso de glosa considera:

Prazo em dias para recusar glosas (reanálise):

Prazo de recurso de glosa (reanálise) considera:

Operadora de planos de saúde:

Sítio eletrônico:

Processo de auditoria dos lotes:

Data da última revisão do cadastro:

Credenciado?

Descredenciamento:

Motivo. descredenc.:

Padrão de geração de contas a pagar:

Envia para a lista negra?:

Data de recadastramento:

Pode ser solicitante?

Pode ser executante?

Incluir usuário web?

Operador do sistema:

Núm. dias que ficará visível ao descredenciar: 0

Centro estocador:

Possui acesso a cadeia?

Analista de contas médicas responsável:

Coluna: "NESTOSE"

1. Pagamento de honorários | 2. Impostos | **3. Informações adicionais** | 4. Documentação | 5. Especialidades | 6. Observações | 7. E-mails | 8. Opções do Portal Web | 9. Configurações do TISS | 10. Con

Paquetes | Tabela de taxas | **Procedimentos autorizados** | Corpo clínico | Redes de atendimento

Faturamento específico | Faturamento por plano | **Faturamento linear** | Contrato do prestador | Endereços

Na aba de "Procedimentos autorizados por prestador", é possível verificar os procedimentos que o prestador está habilitado para atender, assim como a "Faixa etária, Idade Inicial e Idade Final";

Solus * Cadastro de prestadores

Relação de presta

Identificação:

Código:

Nome:

Fantasia:

Endereço:

Bairro:

Região (área):

Re

Prazo em

Praz

Prazo

Prazo em dias p

Prazo de recurso

1. Pagamento de

Relação de procedimentos autorizados

Cadastro

Solus * Procedimentos autorizados por prestador

Vigência a partir de: -- Independente --

Vigente até: -- Independente --

1:45:31

Código: 10101040

Procedimento: CONSULTA DE RETORNO

A partir de: 05/01/2024

Autorizado até:

Periodicidade em dias (retornos):

Periodicidade em horas (retornos):

Periodicidade por CID

Forma de cálculo de retornos: Independente da especialidade

Caso o campo forma de cálculo de retornos não seja preenchido, o sistema considerará o que foi definido nas configurações gerais do sistema.

Essa forma de cálculo de retornos serve especificamente para o prestador em questão.

A configuração geral atual é: "Paciente retornando ao mesmo prestador, com mesma especialidade e mesmo código"

Faixa etária - Idade inicial:

Faixa etária - Idade final:

Natureza dos atendimentos: Todas

Regime de atendimentos: Ambos - Eletivos e urgentes

Publica no manual?: Sim

Obrigatório emitir guia para atendimento?: Sim

Congêneres:

Local de atendimento: BENEFICIÁRIO E PRESTADOR DE TESTES

Especialidade: AUDITORIA

Preferencial: Sim

Obriga encaminhamento? Não

F3 - Incluir

F4 - Excluir

F5 - Gravar

F6 - Cancelar

F7 - Imprimir

F8 - Selecionar procedimentos

F12 - Sair

Faturamento específico

Faturamento por plano

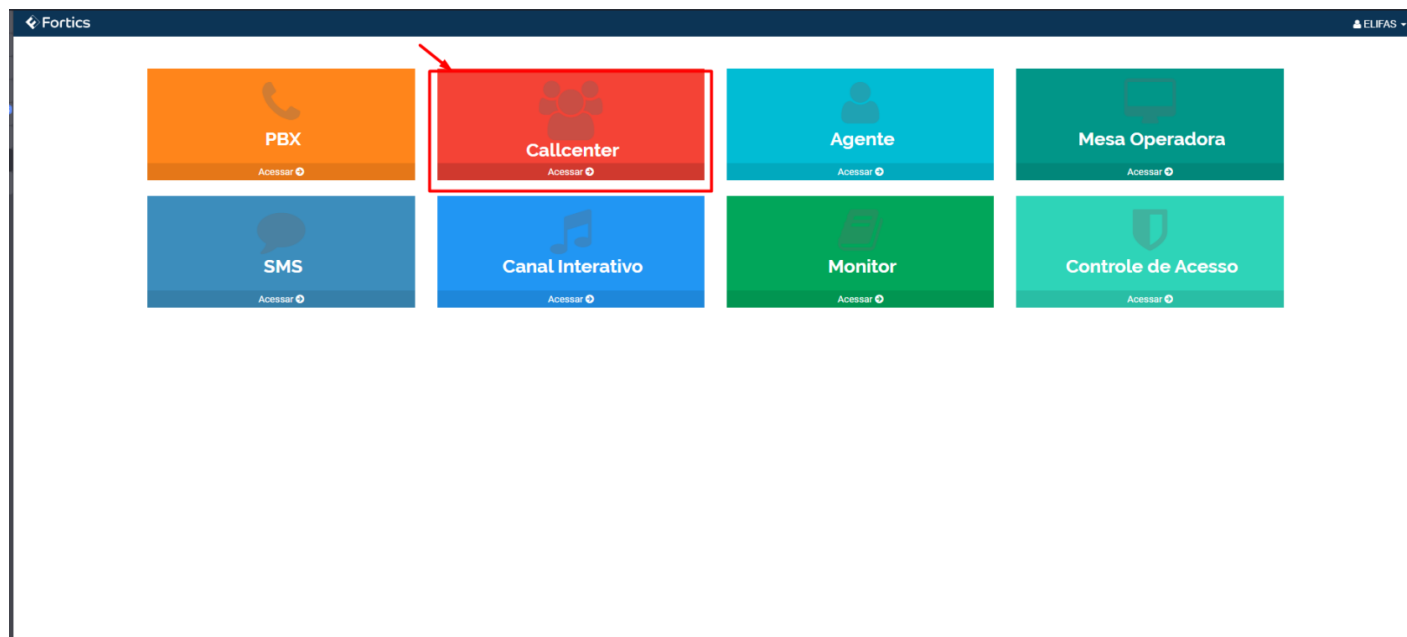
Faturamento linear

Contrato do prestador

Endereços

Redefinição de Senha - Agente PBX

Para realizar o reset de senha de um agente, é necessário estar logado na plataforma pbx, e acessar o menu "Callcenter";



Através do Menu "Cadastros -> Agentes" é possível visualizar os agentes já cadastrados na plataforma, e que podem ter sua senha redefinida;



Na tela apresentada, o agente poderá ser pesquisado, a alteração de senha ocorre utilizando a

opção "Editar":

Fortics

CadastroRelatóriosMonitorDiscador

ELIFAS

Agentes

Pesquisar agentes:

FRANCISCA CAMILA NUNES DE OLIV

Q

Total de agentes: 1 de 48

Selecionar todos

Desmarcar todos

Excluir Selecionados

Nome	Login	Número	Jornada de trabalho	Prioridade	Agente online	Ações
FRANCISCA CAMILA NUNES DE OLIVEIRA CAVALCANTE	CAMILA	45879	00:00-23:00	10		

Neste momento, a nova senha deve ser informada no campo "Senha";

Fortics

CadastroRelatóriosMonitorDiscador

ELIFAS

Agentes

Nome: FRANCISCA CAMILA NUNE

Playlist: Mudo

Agente online:

Login: CAMILA

Permitir troca de senha: Sim

Número: 45879

Trocar senha no próximo login: Não

Senha:

.....

Hora de login/logout: 00:00 23:00

Prioridade no cadastro: 10 Maior

Filas

Filas para login

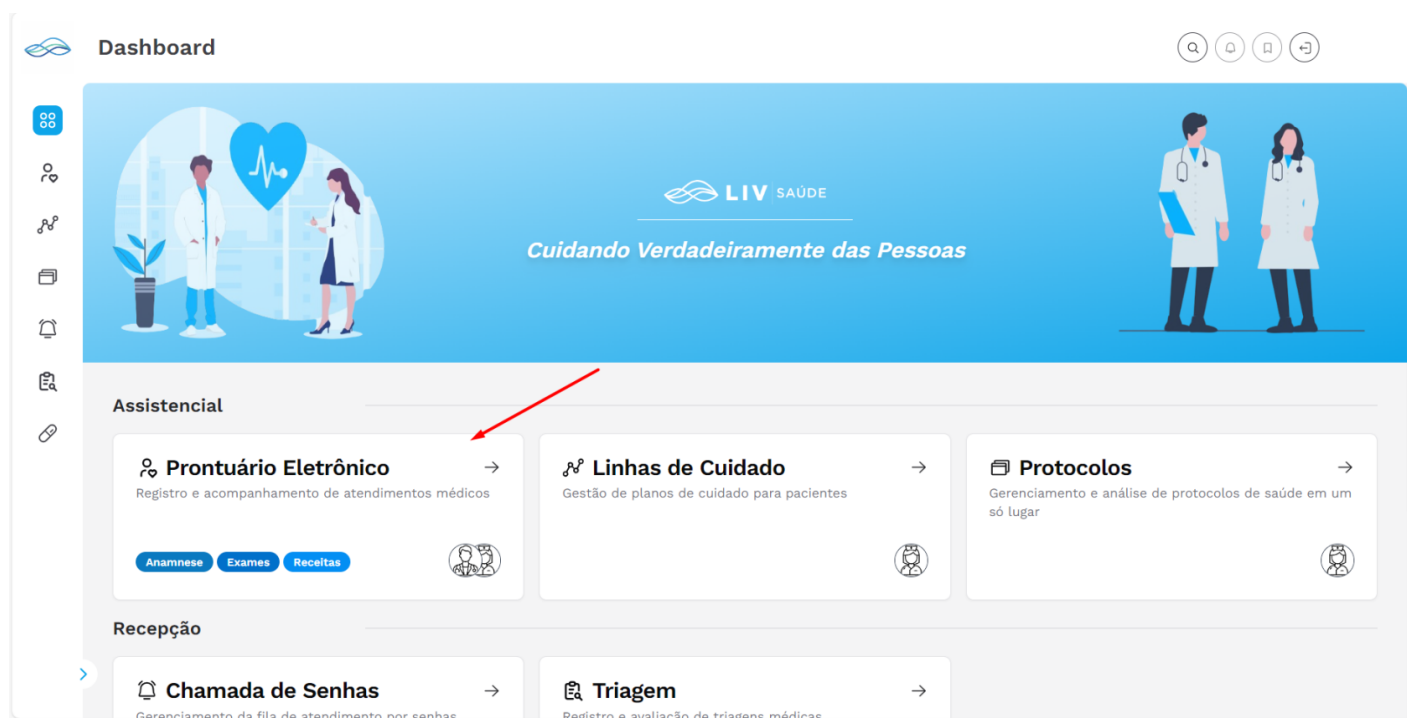
Voltar

Salvar

Busca de Anamneses - Prontuário - Cuidado Liv

Através do módulo "Prontuário Eletrônico" no Cuidado Liv, é possível consultar o histórico de todas as anamneses realizadas para aquele beneficiário; Porém, alguns beneficiários possuem mais de um contrato, e assim, os registros são divididos entre os contratos que o beneficiário possui;

O Acesso aos registros de Anamnese é realizado através do módulo "Prontuário Eletrônico";



Através do ícone de busca é possível pesquisar pelo nome do beneficiário, ou pelo número do agendamento:

Dashboard > Atendimento Médico

Filtros: **Filtrar** **Atualizar**

Painel: Pa Maracanaú | Unidade: Pronto Atendimento Maracanau | Consultório: Consultório 12

Aguardando: 0 | Em Atendimento: 0 | Atendidos: 0

Tipo	Hora	Situação	Classificação de risco	Queixa	Idade	Paciente	Empresa/Convênio	Observação
Nada a exibir por aqui...								

Dashboard > Atendimento Médico

☒ Paciente ☐ Agendamento

ELIFAS

31/05/2022 ELIFAS [REDACTED]
31/03/2022 ELIFAS [REDACTED]

Painel: Pa Maracanaú | Unidade: Pronto Atendimento Maracanau | Consultório: Consultório 12

Aguardando: 0 | Em Atendimento: 0 | Atendidos: 0

Tipo	Hora	Situação	Classificação de risco	Queixa	Idade	Paciente	Empresa/Convênio	Observação
Nada a exibir por aqui...								

Acessando a página de atendimento médico, os registros ficam disponíveis em "Histórico";

Dashboard > Atendimento Médico > Consulta do beneficiário

Atendimento de ELIFAS [REDACTED] 0h : 0m : 0s

Queixa principal: **Tempo de doença:** **Em:** **Observação:**

Anamnese:

Histórico

"Hipótese Diagnóstico / CID"
Z000 - Exame Medico Geral

Informações complementares:

Caracteres: 5/3000

Caracteres: 0/3000

Histórico de anamnese

Filtrar



Informação Complementar - 25/05/2024 - feito por: GRACY [redacted]

Especialidade: **NUTRICA**



PLANO ALIMENTAR
ATIV FISICA

Anamnese - 25/05/2024 - feito por: GERMANA [redacted]

Especialidade: **OFTALMOLOGIA**



ROTINA
HP NEGA
HO NEGA
HF NEGA
AVCC ESTATICA
+0,00 -1,50 115° 20/20
+0,50 -0,75 75° 20/20
BIO OK
FO OD NDN OE CICATRIZ PIGMENTADA RETINIANA EM EIXO PAPILOMACULAR
CD
OCULOS

Anamnese - 25/05/2024 - feito por: GRACY [redacted]

Especialidade: **NUTRICA**



DESEJA MELHORAR A ALIMENTAÇÃO
RELATA EXAMES NORMAIS